

ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan yang dilakukan rawat inap di rumah sakit dari aspek regulasi (peraturan) sudah terlindungi hak-haknya baik sebagai konsumen jasa, sebagai pasien rumah sakit maupun sebagai peserta BPJS Kesehatan. Namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan yang menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, seperti kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap Peserta BPJS Kesehatan.

Tanggung gugat terhadap rumah sakit diwujudkan dalam bentuk pertanggungjawaban rumah sakit kepada pasien. Tanggung jawab rumah sakit digolongkan sebagai tanggung jawab tanpa kesalahan, karena rumah sakit bertanggung jawab atas pekerjaannya, dalam hal ini petugas kesehatan.

Pertanggungjawaban pelayanan kesehatan di RSAL Dr. Ramelan yang diberikan sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BPJS Kesehatan dengan RSAL Dr. Ramelan Nomor : 379/KTR/VII-01/1216 dan B/1489/XII/2016 tentang Pelayanan Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan Bagi Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional. Kepuasan pasien atau konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan oleh suatu rumah sakit semata, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit baik dokter, perawat dan karyawan-karyawan lainnya.

Kata kunci : Pertanggungjawaban, Pelayanan, Kepuasan

ABSTRAC

The result of the research shows that the legal protection of BPJS Health patient who are hospitalized from the aspect of regulation has been protected their rights either as service consumer, as hospital patient or as BPJS Health participant. However, in the application there are still shortcomings that cause the patient's lack of satisfaction to hospital services, such as lack of information provided by the hospital against BPJS Health Participants.

Associated with hospital accountability is manifested in the form of hospital accountability to the patient. The responsibility of the hospital is classified as a liability without error, because the hospital is responsible for its workers, in this case the health worker.

Accountability of health services in RSAL Dr. Ramelan given in accordance with the Agreement of Cooperation (PKS) between BPJS Health with RSAL Dr. Ramelan Number : 379/KTR/VII-01/1216 and B/1489/XII/2016 on Advanced Health Referral Service For Participants of National Health Insurance Program Patient or consumer satisfaction is not only influenced by the services produced by a hospital alone, but also influenced by the services provided by hospital personnel, doctors, nurses, and other employees.

Keywords : Accountability, Service, Satisfaction